

	<b>Encuesta de Percepción del Producto/Servicio de las Partes Interesadas</b>	<b>Código</b>	PDE.AT-02 v.06
		<b>Página</b>	1 de 12

## 1. Objetivo y Alcance

Definir las actividades necesarias para realizar la medición, el control y seguimiento a la satisfacción de las Partes Interesadas en los procesos de la Universidad de Pamplona.

Comprende desde la determinación de criterios para la medición, el control y seguimiento de la satisfacción de las Partes Interesadas hasta el archivo de la documentación.

## 2. Responsables

El responsable por garantizar la adecuada aplicación y ejecución de la medición y control del presente procedimiento es el Proceso de Atención al Ciudadano.

El responsable del análisis y seguimiento son los líderes y grupos de mejoramiento de cada proceso de gestión.

El responsable de realizar el seguimiento a la efectividad de las acciones correctivas es la Administración del Sistema Integrado de Gestión.

## 3. Definiciones

### 3.1 Partes Interesadas

Individuo o grupo de personas con un interés en la operación o el éxito de una organización.

Ejemplo: personas naturales, compañía, corporación, firma, empresa, institución, asociación.

**NOTA:** Las Partes Interesadas pueden ser internas o externas a la institución.

### 3.2. Satisfacción de las Partes Interesadas

Percepción de las partes interesadas sobre el grado en que se han cumplido los requisitos.

**NOTA 1:** Las quejas de las partes interesadas son un indicador habitual de una baja satisfacción del cliente, pero la ausencia de las mismas no implica necesariamente una elevada satisfacción de las partes interesadas.

**NOTA 2:** Incluso cuando los requisitos de las partes interesadas se han acordado con el mismo y estos han sido cumplidos, esto no asegura necesariamente una elevada satisfacción de las partes interesadas.

Elaboró		Aprobó		Validó	
Firma José Franky Niño		Firma Sandra Marcela Cabeza Mogollón		Firma Mabel Johanna Coronel Acevedo	
<b>Fecha</b>	27 de marzo de 2025	<b>Fecha</b>	27 de marzo de 2025	<b>Fecha</b>	07 de abril de 2025


	<b>Encuesta de Percepción del Producto/Servicio de las Partes Interesadas</b>	<b>Código</b>	PDE.AT-02 v.06
		<b>Página</b>	2 de 12

### 3.3. Servicio No Conforme

Servicio que no cumple con los requisitos de las partes interesadas.

Las demás definiciones que aplican para el presente procedimiento se encuentran contempladas en la **Norma NTC ISO 9000 vigente Sistemas de Gestión de Calidad. Fundamentos y Vocabulario.**

## 4. Contenido

N° DE ACTIVIDAD	ACTIVIDADES	RESPONSABLE
1	<b>RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN</b>	
1.1	<p><b>Por medios Electrónicos</b></p> <p>Una vez prestado el servicio o remitida la respuesta al requerimiento solicitado por las partes interesadas, de manera presencial, vía correo electrónico o por otros medios, se le solicita al usuario el diligenciamiento del instrumento de Encuesta de Percepción del Producto/Servicio de las Partes Interesadas que se encuentra en la firma del correo electrónico del remitente o a través de código QR asignado a cada dependencia.</p> <p><b>NOTA:</b> La encuesta diligenciada es recepcionada de manera automática a la plataforma creada para tal fin alojada en la web.</p> <p>El proceso se realiza de la siguiente manera:</p> <p>Se invita al usuario al diligenciamiento de la encuesta a través de los siguientes medios:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>En el pie de firma de correo electrónico mediante enlace que dirige a la encuesta del proceso evaluado.</li> </ul> <div data-bbox="467 1245 1198 1675">  </div> <ul style="list-style-type: none"> <li>Por otros medios mediante entrega directa del enlace asignado a cada dependencia</li> </ul> <p><a href="https://aplicativos.unipamplona.edu.co/unipamplona/encuestaCalidad/publico/encuesta/ATENCI%C3%93N">https://aplicativos.unipamplona.edu.co/unipamplona/encuestaCalidad/publico/encuesta/ATENCI%C3%93N</a></p>	<p>Proceso de Atención al Ciudadano y Transparencia</p> <p>Todos los procesos</p> <p>Parte Interesada</p>

- Mediante código QR que ha sido asignado a cada proceso.



Una vez el usuario ingresa a través de los medios anteriormente mencionados procede a diligenciar la encuesta.



Primeros pasos Correo: Atencion al C...

serviciosacademicos.unipamplona.edu.co/unipamplona/encuestaCalidad/publico/encuesta/BIENESTAR

90%

Otros marcad

UNIVERSIDAD DE PAMPLONA

Apreciado señor(a). Gracias por contestar la encuesta de percepción del producto/servicio de las partes interesadas. Su respuesta será anónima y servirá para mejorar nuestros servicios.

Dependencia que presta el servicio \* CENTRO DE BIENESTAR UNIVERSITARIO

Servicio y/o producto solicitado \*

Parte interesada \*

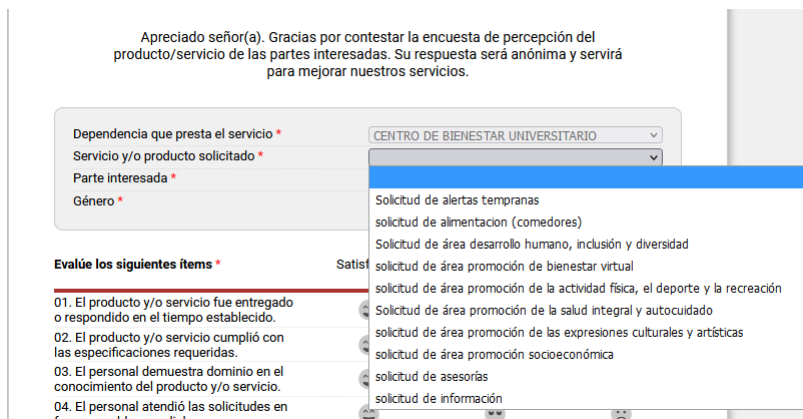
Género \*

Evalúe los siguientes ítems \*

	Satisfecho	Moderadamente Satisfecho	Insatisfecho
01. El producto y/o servicio fue entregado o respondido en el tiempo establecido.	😊	😊	😞
02. El producto y/o servicio cumplió con las especificaciones requeridas.	😊	😊	😞
03. El personal demuestra dominio en el conocimiento del producto y/o servicio.	😊	😊	😞
04. El personal atendió las solicitudes en forma amable y cordial.	😊	😊	😞
05. La comunicación fue clara, precisa, y concisa.	😊	😊	😞
06. La persona que prestó el servicio recibió sus sugerencias	😊	😊	😞

Observaciones

- Selecciona el producto y/o servicio solicitado, prestado por la el funcionario.



Apreciado señor(a). Gracias por contestar la encuesta de percepción del producto/servicio de las partes interesadas. Su respuesta será anónima y servirá para mejorar nuestros servicios.

Dependencia que presta el servicio \* CENTRO DE BIENESTAR UNIVERSITARIO

Servicio y/o producto solicitado \*

Parte interesada \*

Género \*

Evalúe los siguientes ítems \*

	Satis
01. El producto y/o servicio fue entregado o respondido en el tiempo establecido.	😊
02. El producto y/o servicio cumplió con las especificaciones requeridas.	😊
03. El personal demuestra dominio en el conocimiento del producto y/o servicio.	😊
04. El personal atendió las solicitudes en forma amable y cordial	😊

Solicitud de alertas tempranas  
solicitud de alimentación (comedores)  
Solicitud de área desarrollo humano, inclusión y diversidad  
solicitud de área promoción de bienestar virtual  
solicitud de área promoción de la actividad física, el deporte y la recreación  
Solicitud de área promoción de la salud integral y autocuidado  
solicitud de área promoción de las expresiones culturales y artísticas  
solicitud de área promoción socioeconómica  
solicitud de asesorías  
solicitud de información

- Selecciona la opción parte interesada.

Apreciado señor(a). Gracias por contestar la encuesta de percepción del producto/servicio de las partes interesadas. Su respuesta será anónima y servirá para mejorar nuestros servicios.

Dependencia que presta el servicio \*  
Servicio y/o producto solicitado \*  
Parte interesada \*  
Género \*

CENTRO DE BIENESTAR UNIVERSITARIO  
  
  
Administrativo  
Docente  
Egresado  
Estudiante  
Otro

**Evalúe los siguientes ítems \***

01. El producto y/o servicio fue entregado o respondido en el tiempo establecido.

02. El producto y/o servicio cumplió con las especificaciones requeridas.

- Selecciona la opción género

Apreciado señor(a). Gracias por contestar la encuesta de percepción del producto/servicio de las partes interesadas. Su respuesta será anónima y servirá para mejorar nuestros servicios.



















Dependencia que presta el servicio \*  
Servicio y/o producto solicitado \*  
Parte interesada \*  
Género \*

CENTRO DE BIENESTAR UNIVERSITARIO  
  
  
Femenino  
Masculino  
No binario

**Evalúe los siguientes ítems \***


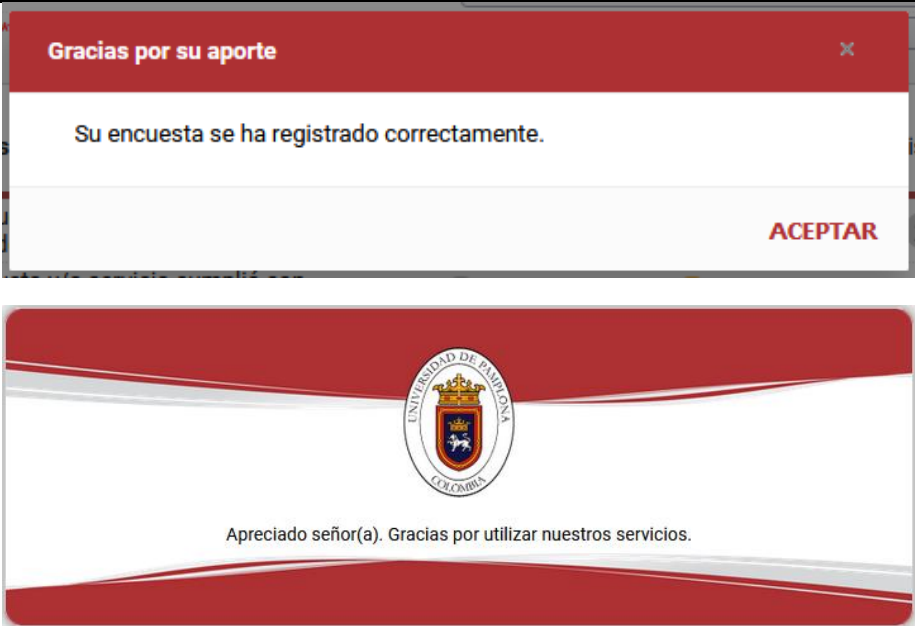
01. El producto y/o servicio fue entregado

- Procede a dar calificación a cada una de las 6 preguntas según el criterio de evaluación; satisfecho, moderadamente satisfecho e insatisfecho. Si desea puede escribir las observaciones al respecto del servicio en la casilla respectiva.

Evalúe los siguientes ítems *	Satisfecho	Moderadamente Satisfecho	Insatisfecho
01. El producto y/o servicio fue entregado o respondido en el tiempo establecido.			
02. El producto y/o servicio cumplió con las especificaciones requeridas.			
03. El personal demuestra dominio en el conocimiento del producto y/o servicio.			
04. El personal atendió las solicitudes en forma amable y cordial.			
05. La comunicación fue clara, precisa, y concisa.			
06. La persona que prestó el servicio recibió sus sugerencias			

#### Observaciones

- Se confirma y se espera a que concluya el proceso.

	<b>Encuesta de Percepción del Producto/Servicio de las Partes Interesadas</b>	<b>Código</b>	PDE.AT-02 v.06
		<b>Página</b>	5 de 12
			
1.2	<p><b>Por medio físico</b></p> <p>Se puede aplicar la encuesta en forma física mediante formato <b>FDE.AT-02</b> “Encuesta de Percepción del Producto / Servicio de las Partes Interesadas”</p>		<p>Proceso de Atención al Ciudadano y Transparencia</p> <p>Todos los procesos</p> <p>Parte Interesada</p>

	<b>Encuesta de Percepción del Producto/Servicio de las Partes Interesadas</b>	<b>Código</b>	PDE.AT-02 v.06
		<b>Página</b>	6 de 12



	<b>Encuesta de Percepción del Producto/Servicio de las Partes Interesadas</b>	<b>Código</b>	FDE.AT-02 v.03
		<b>Página</b>	1 de 1

Apreciado Usuario(a). Gracias por contestar la encuesta de percepción del producto/servicio de las partes interesadas. Su respuesta será anónima y servirá para mejorar nuestros servicios.

<b>Dependencia que presta el servicio</b>	
<b>Servicio y/o producto solicitado</b>	
<b>Parte interesada</b>	Estudiante <input type="radio"/> Administrativo <input type="radio"/> Docente <input type="radio"/> Egresado <input type="radio"/> Otro <input type="radio"/> ¿Cuál? _____
<b>Género</b> F <input type="radio"/> M <input type="radio"/> NB <input type="radio"/>	<b>Fecha</b> __DD__ / __MM__ / __AAAA__

	Evalúe los siguientes ítems	Satisfecho	Moderadamente Satisfecho	Insatisfecho
1	El producto y/o servicio fue entregado o respondido en el tiempo establecido.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2	El producto y/o servicio cumplió con las especificaciones requeridas.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3	El personal demuestra dominio en el conocimiento del producto y/o servicio.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4	El personal atendió las solicitudes en forma amable y cordial.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5	La comunicación fue clara, precisa, y concisa.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
6	La persona que prestó el servicio recibió sus sugerencias	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

<b>Observaciones:</b> Marque con x		
Aspectos por mejorar <input type="radio"/>	Aspectos por continuar <input type="radio"/>	Ninguna <input type="radio"/>

	<b>Encuesta de Percepción del Producto/Servicio de las Partes Interesadas</b>	<b>Código</b>	PDE.AT-02 v.06																																																
		<b>Página</b>	7 de 12																																																
1.3	En caso de que los procesos realicen la aplicación en formato físico, se deben hacer llegar a la Oficina de Atención al Ciudadano, los formatos aplicados, antes del cierre de realización del informe semestral.	Todos los Procesos																																																	
	<p>Para el proceso de coordinación de Laboratorios se aplicará el formato físico <b>FDE.AT-05 “Encuesta para Medir la Satisfacción de los Usuarios en el Proceso Gestión de Laboratorios”</b></p> <div><div></div><div><div>Encuesta para Medir la Satisfacción de los Usuarios, del Proceso Gestión de Laboratorios</div><div><div>Código</div><div>Página</div></div><div><div>FDE.AT-05 v.00</div><div>1 de 1</div></div></div><p>Con el fin de tomar medidas que nos permitan mejorar el servicio prestado por los laboratorios, se invita a realizar la siguiente encuesta,</p><p>Fecha: _____ Laboratorio: _____</p><table><tr><th>Aspecto</th><th>Excelente</th><th>Bueno</th><th>Aceptable</th><th>Malo</th><th>Muy Malo</th><th>Ns/Nr</th></tr><tr><td></td><td>5</td><td>4</td><td>3</td><td>2</td><td>1</td><td>0</td></tr><tr><td>5. La calidad de los materiales, equipos, reactivos e insumos es</td><td><input type="radio"/></td><td><input type="radio"/></td><td><input type="radio"/></td><td><input type="radio"/></td><td><input type="radio"/></td><td><input type="radio"/></td></tr><tr><td>6. Las dificultades que se presentan en el laboratorio son solucionadas de manera</td><td><input type="radio"/></td><td><input type="radio"/></td><td><input type="radio"/></td><td><input type="radio"/></td><td><input type="radio"/></td><td><input type="radio"/></td></tr><tr><td>7. El personal de laboratorio ejerce su cargo en forma</td><td><input type="radio"/></td><td><input type="radio"/></td><td><input type="radio"/></td><td><input type="radio"/></td><td><input type="radio"/></td><td><input type="radio"/></td></tr><tr><td>8. La prestación del servicio del laboratorio la considera</td><td><input type="radio"/></td><td><input type="radio"/></td><td><input type="radio"/></td><td><input type="radio"/></td><td><input type="radio"/></td><td><input type="radio"/></td></tr><tr><td colspan="7">Observaciones:</td></tr></table></div>	Aspecto	Excelente	Bueno	Aceptable	Malo	Muy Malo	Ns/Nr		5	4	3	2	1	0	5. La calidad de los materiales, equipos, reactivos e insumos es	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	6. Las dificultades que se presentan en el laboratorio son solucionadas de manera	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	7. El personal de laboratorio ejerce su cargo en forma	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	8. La prestación del servicio del laboratorio la considera	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Observaciones:							Gestión de Laboratorios
Aspecto	Excelente	Bueno	Aceptable	Malo	Muy Malo	Ns/Nr																																													
	5	4	3	2	1	0																																													
5. La calidad de los materiales, equipos, reactivos e insumos es	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>																																													
6. Las dificultades que se presentan en el laboratorio son solucionadas de manera	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>																																													
7. El personal de laboratorio ejerce su cargo en forma	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>																																													
8. La prestación del servicio del laboratorio la considera	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>																																													
Observaciones:																																																			
2	CONTROL USO INSTRUMENTO DE MEDICIÓN																																																		
2.1	El proceso de Atención al Ciudadano y Transparencia realiza de manera aleatoria y planificada en el <b>FAC-23 “Planificación, Control y Seguimiento de Actividades”</b> visitas a los procesos, donde verifica el eficiente envío del instrumento de medición a los correos electrónicos de las partes interesadas, así como la aplicación de la encuesta por los medios disponibles y si se toma acciones respecto a las observaciones obtenidas.	Proceso de Atención al Ciudadano y Transparencia																																																	
2.2	El funcionario de la OACT diligencia el formato FDE.AT-08 <b>“Hoja de visita a los procesos seguimiento a la encuesta de satisfacción del producto/servicio de las partes interesadas”</b> realizando 7 preguntas al funcionario de la oficina visitada y plasmando lo correspondiente en el formato, así como las observaciones al respecto, si las hay. Una vez finalizado el proceso se firma el documento y posteriormente se hace llegar copia escaneada al correo de la dependencia para las respectivas acciones, si las hay.	Funcionario de la OACT Y funcionario de la dependencia Visitada.																																																	

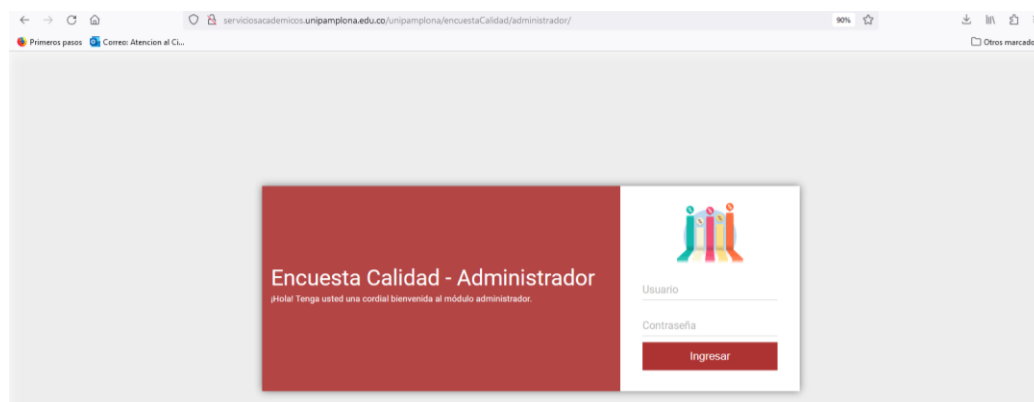
	<b>Encuesta de Percepción del Producto/Servicio de las Partes Interesadas</b>	<b>Código</b>	PDE.AT-02 v.06
		<b>Página</b>	8 de 12

	<b>Hoja de visita a los procesos seguimiento a la encuesta de satisfacción del producto/servicio de las partes interesadas</b>	<b>Código</b>	FDE.AT-08
		<b>Página</b>	1 de 1

FECHA dd mm aaaa				DEPENDENCIA		
ITEMS				SI	NO	OBSERVACIONES
1	Se aplica la encuesta en formato físico FDE-AT v01?			SI	NO	
2	Se aplica la encuesta virtual mediante código QR			SI	NO	
3	¿Está implementada en pie de correo electrónico?			SI	NO	
4	¿Está implementada a través de otros medios?			SI	NO	
	¿Cuál(es)?					
5	¿Se invita a los usuarios a diligenciar la encuesta una vez se presta el servicio?			SI	NO	
6	¿Se revisan las observaciones negativas y se realizan las respectivas acciones de mejora en ACTA?			SI	NO	
7	¿La cantidad de encuestas que se aplican mensualmente es la adecuada?			SI	NO	
Funcionario quien recibe la visita		Firma		Funcionario OACT		Firma

<b>3</b>	<b>CONSOLIDACIÓN Y TABULACIÓN DE DATOS</b>	
<b>3.1</b>	La oficina de Atención al Ciudadano consolida y realiza la tabulación de los datos allegados automáticamente a la plataforma y en medio físico generando un informe por proceso, el cual remite por correo electrónico al finalizar cada trimestre a cada uno de ellos. Este proceso se realiza de la siguiente manera:	Proceso de Atención al Ciudadano y Transparencia

- El funcionario encargado ingresa al enlace como administrador de la encuesta con su usuario y contraseña:



- En el aplicativo, selecciona la opción “Consultar encuestas”





	<b>Encuesta de Percepción del Producto/Servicio de las Partes Interesadas</b>		<b>Código</b>	PDE.AT-02 v.06
			<b>Página</b>	10 de 12
<b>4.3</b>	Con los instrumentos recibidos, realiza la respectiva tabulación y remite a cada proceso mediante correo electrónico, el formato "FDE.AT-09 Reporte consolidado encuestas de satisfacción del producto/servicio de las partes interesadas".			Atención al Ciudadano y Transparencia
<b>4.4</b>	Con la información allegada, los procesos ejecutan las actividades descritas en el PAC-18 "Medición de Indicadores y Análisis de Resultados". Los procesos deberán realizar el análisis de las observaciones obtenidas tanto positivas como negativas y aplicar las acciones de mejora, mediante formato FAC-08 Acta de Grupo de mejoramiento.			Todos los Procesos

	<b>REPORTE CONSOLIDADO ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DEL PRODUCTO/SERVICIO DE LAS PARTES INTERESADAS</b>		<b>Código</b>	FDE.AT-09
			<b>Página</b>	1 de 2


<b>Periodo Evaluado</b>		<b>Fecha aplicación</b>	
<b>PROCESO</b>			
<b>Medio de aplicación</b>		<b>Cantidad de encuestas aplicadas en el periodo</b>	

PREGUNTAS	
Pregunta 01	El producto y/o servicio fue entregado o respondido en el tiempo establecido
Pregunta 02	El producto y/o servicio cumplió con las especificaciones requeridas.
Pregunta 03	El personal demuestra dominio en el conocimiento del producto y/o servicio.
Pregunta 04	El personal atendió las solicitudes en forma amable y cordial.
Pregunta 05	La comunicación fue clara, precisa, y concisa.
Pregunta 06	La persona que prestó el servicio recibió sus sugerencias

Promedio de Satisfacción por pregunta						
	pregunta 01	pregunta 02	pregunta 03	pregunta 04	pregunta 05	pregunta 06
Satisfecho						
Mod, satisfecho						
Insatisfecho						
Total	0	0	0	0	0	0
Promedio %	#iDIV/0!	#iDIV/0!	#iDIV/0!	#iDIV/0!	#iDIV/0!	#iDIV/0!

	<b>Encuesta de Percepción del Producto/Servicio de las Partes Interesadas</b>	<b>Código</b>	PDE.AT-02 v.06
		<b>Página</b>	11 de 12

Clasificación por parte Interesada		
Parte Interesada	cantidad	Promedio
Estudiante	0	#iDIV/0!
Administrativo		#iDIV/0!
Docente		#iDIV/0!
Egresado		#iDIV/0!
Otro		#iDIV/0!
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>#iDIV/0!</b>

Clasificación por Género		
Género	Cantidad	Promedio
Masculino		#iDIV/0!
Femenino		#iDIV/0!
No - Binario		#iDIV/0!
<b>total</b>	<b>0</b>	<b>#iDIV/0!</b>

Clasificación por observaciones obtenidas		
observacion	cantidad	promedio
Aspecto por continuar		#iDIV/0!
Aspectos por mejorar		#iDIV/0!
Ninguno		#iDIV/0!
<b>total</b>	<b>0</b>	<b>#iDIV/0!</b>


Promedio Total de Satisfacción		
Promedio Total	cantidad	%
Satisfecho	#iDIV/0!	#iDIV/0!
Mod. Satisfecho	#iDIV/0!	#iDIV/0!
Insatisfecho	#iDIV/0!	#iDIV/0!
<b>PROMEDIO TOTAL DE SATISFACCIÓN</b>		<b>#iDIV/0!</b>

## 5. Documentos de Referencia

- NTCISO 9001 vigente Norma Técnica de Calidad. Requisitos vigente
- NTC ISO 9000 vigente Sistemas de Gestión de Calidad. Fundamentos y Vocabulario vigente.
- PAC-18 Medición de Indicadores y Análisis de Resultados

## 6. Historia de Modificaciones

Versión	Naturaleza del cambio	Fecha de aprobación	Fecha de validación
---------	-----------------------	---------------------	---------------------

	<b>Encuesta de Percepción del Producto/Servicio de las Partes Interesadas</b>	<b>Código</b>	PDE.AT-02 v.06
		<b>Página</b>	12 de 12
00	Actualización del procedimiento según lo descrito en el Acta de Reunión N° 020 del 17 de octubre de 2018	04 de diciembre de 2018	5 de diciembre de 2018
01	Actualización del procedimiento según lo descrito en el Acta de Reunión N° 009 del 24 de abril de 2019	24 de abril de 2019	30 de mayo de 2019
02	Actualización del procedimiento según lo descrito en el Acta de Reunión N°005 del 23 de febrero de 2022	23 de febrero de 2022	03 de mayo de 2022
03	Actualización del procedimiento según lo descrito en el Acta de Reunión N°024 del 15 de noviembre de 022	15 de noviembre de 2022	27 de enero de 2023
04	Actualización del procedimiento según lo descrito en el Acta de Reunión N°023 del 30 de agosto de 2023	30 de agosto de 2023	16 de noviembre de 2023
05	Actualización del procedimiento según lo descrito en el Acta de Reunión N°009 del 27 de marzo de 2025	27 de marzo de 2025	07 de abril de 2025

## 7. Anexos.

No aplica